

BOLETÍN ATENCIÓN CIUDADANA SECRETARÍA GENERAL

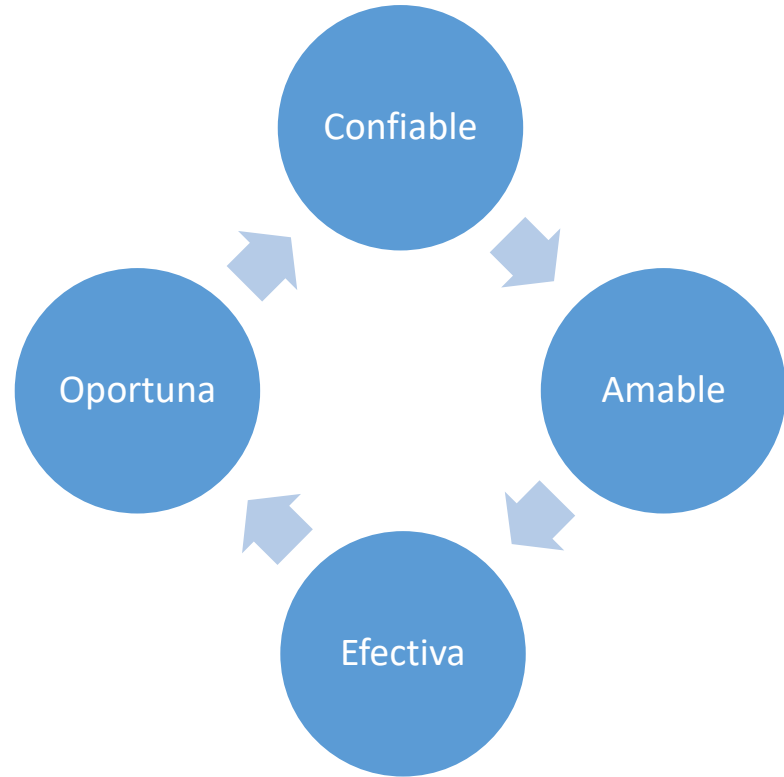
¿SABES QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes.

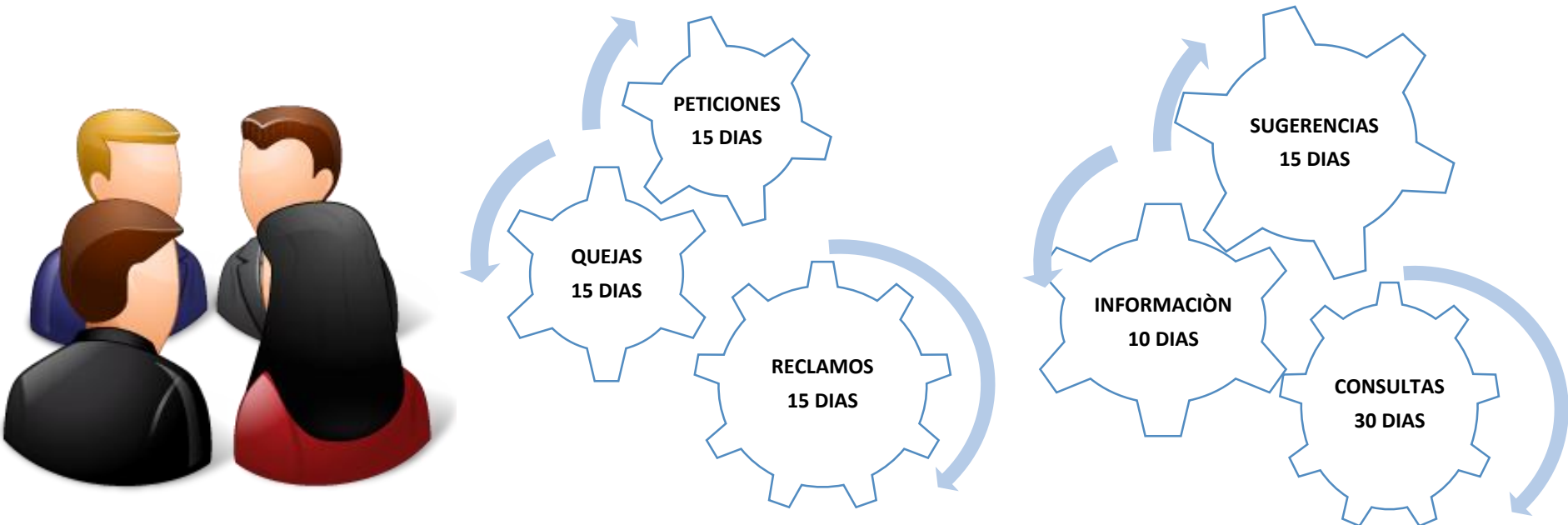
En la **INDUSTRIA MILITAR** entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos (a) son el eje de la gestión pública, todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.



DAMOS RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE MANERA:



Recuerda los plazos para dar respuesta a **las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**, que por términos de Ley tenemos que cumplir ante la ciudadanía.



Ley 1437/11 CPACA (Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo) / ARTÍCULO 14.

Se dará respuesta a cualquier **petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia**, que interponga el ciudadano en la industria militar, en cualquiera de nuestros canales de atención.

SERVICIO AL CLIENTE

PBX – LINEA GRATUITA – FAX

CORRESPONDENCIA

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

PÁGINA WEB – BUZÓN DE CONTÁCTENOS



¡RECUERDA!

- La Secretaria General y el área de atención ciudadana genera informes quincenales, mensuales y trimestrales a la gerencia, de todas las **PQRSD** que se encuentran pendientes y además el seguimiento de todas las llamadas que ingresan a la **INDUSTRIA MILITAR**.
- Todas las respuestas a las **PQRSD** se deben cargar al gestor documental **SYNERGY**, para que estas no se tomen como pendientes y no genere futuros reportes.
- Responder activamente a las llamadas de nuestros ciudadanos u/o contratistas.
- Si tienes alguna duda , puedes comunicarte al área de atención ciudadana ext. 1126 o 9 .

¡ESTAMOS DISPUESTOS A ATENDER CUALQUIER INQUIETUD! .



EN LA INDUSTRIA MILITAR , EL SERVICIO AL CIUDADANO ES COMPROMISO DE TODOS...

